



KLACHTENREGELING (ALGEMEEN)

1. Doel

Kikid vindt het belangrijk dat klachten serieus worden genomen en zorgvuldig worden behandeld. Klachten bieden ons de mogelijkheid om te leren, te verbeteren en de kwaliteit van onze organisatie en activiteiten verder te versterken.

2. Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

- scholen
- leerlingen en ouders
- samenwerkingspartners
- medewerkers
- jongerenexperts
- overige betrokkenen

3. Waarover kan een klacht gaan

Een klacht kan onder andere betrekking hebben op:

- uitvoering van activiteiten
- gedrag van medewerkers of jongerenexperts
- communicatie
- organisatie
- sociale veiligheid
- grensoverschrijdend gedrag

4. Indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend via:

klachten@kikid.nl

Bij het indienen van een klacht vragen wij om:

- naam en contactgegevens
- een omschrijving van de klacht
- eventuele relevante documenten of informatie

Anonieme klachten kunnen in behandeling worden genomen, maar dit kan invloed hebben op de mogelijkheden voor onderzoek en terugkoppeling.

5. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht verloopt de behandeling in principe als volgt:

1. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.
2. De klacht wordt beoordeeld door de verantwoordelijke medewerker of directie.
3. Indien nodig worden betrokkenen gehoord en kan aanvullend onderzoek plaatsvinden.
4. Kikid streeft ernaar binnen 4 weken inhoudelijk te reageren op de klacht. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd.
5. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met betrokkenen indien dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling.
6. Indien nodig worden maatregelen genomen of verbeteracties doorgevoerd.

6. Afhandeling

Afhankelijk van de aard van de klacht kan de afhandeling bestaan uit:

- een toelichting of gesprek
- excuses of herstelactie
- aanpassing van werkwijze of communicatie
- interne maatregelen

- aanvullende begeleiding of ondersteuning

Kikid streeft altijd naar een zorgvuldige en passende oplossing.

7. Escalatie

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht:

- kan de klacht opnieuw beoordeeld worden
- of kan deze worden voorgelegd aan een externe instantie

Indien nodig kan Kikid externe expertise of onafhankelijke ondersteuning inschakelen bij de behandeling van klachten.

8. Registratie en evaluatie

Klachten worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd om:

- patronen of risico's te signaleren
- processen te verbeteren
- de kwaliteit van de organisatie te versterken

Persoonsgegevens worden hierbij zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

9. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

10. Verantwoordelijkheid

De directie van Stichting Kikid is verantwoordelijk voor:

- uitvoering van deze klachtenregeling
- zorgvuldige afhandeling van klachten
- periodieke evaluatie van de regeling
- eventuele verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten